

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENANGANAN PENGADUAN DAN PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT MELALUI APLIKASI LAPOR! DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PANRB PERIODE 1 JANUARI S.D. 30 MARET 2025

Laporan Masyarakat Melalui Aplikasi LAPOR!

Awal tahun 2025, Aplikasi LAPOR! yang semula menggunakan Versi 3 mengalami *upgrade* menjadi Versi 4, sehingga dalam pengelolaannya baik itu admin instansi dan tim pejabat penghubung unit kerja mengalami beberapa kendala, dimana hal ini sangat bersifat teknis sehingga Admin Instansi tidak hanya berkoordinasi dengan Admin Pusat yang berada di Deputi Bidang Pelayanan Publik, melainkan juga langsung koordinasi dengan Tim Helpdesk LAPOR! yang berada di Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi).

Berikut Laporan TW I Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian PANRB:

1. Laporan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aplikasi LAPOR! adalah sebanyak 44 laporan, seluruh laporan sudah terdisposisi ke Pejabat Penghubung di Unit Kerja Kementerian PANRB. Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

Rekapitulasi laporan

Rekapitulasi Kinerja Unit Bawah												
Work Unit Name	Nama Instansi	Belum Terverifikasi	Belum Ditindaklanjuti	Proses	Selesai	Tunda	Arsip	Total Komplain	%TL	RTL	RHP	RV
Tidak Diketahui	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi	24	0	7	8	0	1	44	34.09%	8	1	1.74

Ket:

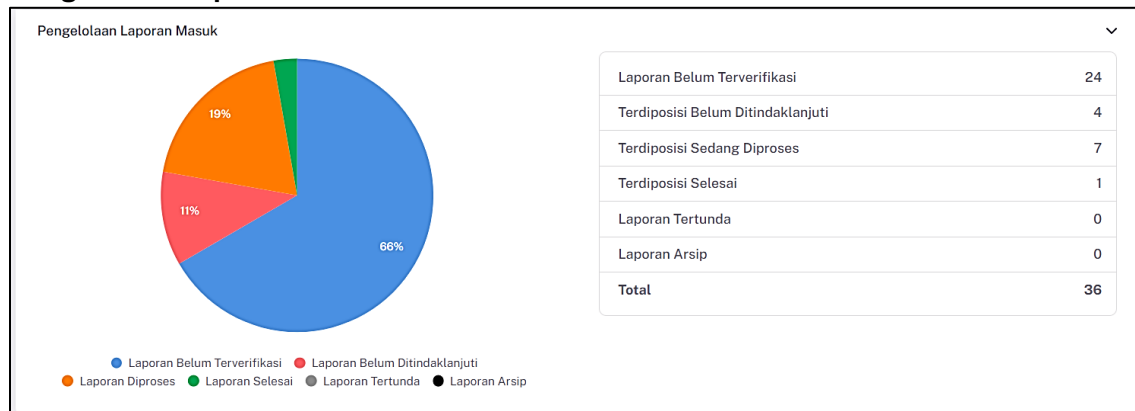
%TL : Presentase tindak lanjut

RTL : Rata - rata waktu tindak lanjut (satuan hari)

RHP : Rata - rata hasil penilaian (rating)

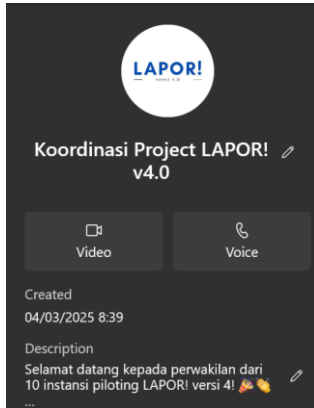
RV : Rata - rata waktu verifikasi (satuan hari)

Pengelolaan Laporan Masuk



2. Biro KIP berperan sebagai Admin Instansi, yakni melakukan verifikasi terhadap laporan yang masuk ke Kementerian PANRB, untuk dilakukan analisa dan distribusi laporan kepada pejabat penghubung di masing-masing unit kerja untuk ditindaklanjuti. Untuk Laju Verifikasi pada aplikasi terbaru masih belum dapat ditampilkan, namun dapat disampaikan pada persentase tindak lanjut yakni 34%, Penanganan Pengaduan yang selama ini dilakukan memang terkendala sehingga berpengaruh terhadap hasil perolehan persentase tersebut;
3. Total verifikasi yang dilakukan oleh Admin Instansi secara *de facto* 68 laporan (seluruh laporan sudah terverifikasi) namun yang tertampil di aplikasi 44 dan 24 diantaranya belum terverifikasi;
4. Trend topik laporan yang disampaikan masyarakat melalui Aplikasi LAPOR! yang masuk pada Admin Instansi, sudah terverifikasi dan ditindaklanjuti oleh unit kerja sepanjang TW I rata-rata mengenai:
 1. Penerimaan CPNS/PPPK ;
 2. Gangguan Teknis Pengelolaan SP4N-LAPOR!;
 3. Laporan penipuan online
5. Dalam pengelolaannya masih banyak kendala yang dihadapi, kendala tersebut diantaranya disampaikan sebagai berikut:
 1. Laporan yang disajikan diatas telah melalui beberapa kali perbaikan pada sistem oleh Tim Helpdesk Komdigi, contoh pada laporan rekapitulasi, seharusnya pada kolom “belum terverifikasi” terisi 0 (kosong) namun masih tertera sejumlah 24;
 2. Tidak dapat memberikan salinan laporan ke instansi eksternal;
 3. Menggunakan fitur bukan wewenang tidak dapat mengisi saran instansi;
 4. Tindak lanjut unit kerja berubah menjadi tanggapan anonim (status TL tidak berubah/ masih tertera “belum ditindaklanjuti”);
 5. Ketika ingin memberikan tindak lanjut, kolom nama unit kerja berubah menjadi kolom nama “pelapor”

6. Keseluruhan laporan kendala tersebut telah disampaikan melalui Whatsapp Group (WAG) “Koordinasi Project LAPOR! v4.0 yang dikelola oleh Komdigi, WAG ini berisi 10 instansi pilot project LAPOR! versi 4.



7. Laporan pengelolaan Aplikasi LAPOR! secara kolektif belum tersampaikan dari pejabat penghubung masing-masing unit kerja dikarenakan beberapa kendala dan disampaikan sebagai laporan ke Pimpinan.

Admin Instansi LAPOR!
Kementerian PANRB